OUD BEIJER LAND

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Oud-Beijerland.

Nr. 162130

21 november 2016

Beleidsplan Integrale Schulddienstverlening 2016-2020 gemeente Oud-Beijerland

Inleiding en leeswijzer
Met dit beleidsplan werken we het beleid schulddienstverlening voor de komende vier jaar uit. Onderdeel van schulddienstverlening is schuldhulpverlening, daarover moeten we volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening regels opstellen in een beleidsplan (**hoofdstuk 1**). De wet schrijft precies voor wat we moeten regelen. Dit heeft de voormalige Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard ook gedaan in het beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2012-2016. Dit beleidsplan is ingegaan op 1 juli 2012 en moet dus voor 1 juli 2016 zijn vervangen door een nieuw beleidsplan.

In **hoofdstuk 2** zijn de missie, visie en de uitgangspunten uitgewerkt. In hetzelfde hoofdstuk kijken we kort terug naar wat we de afgelopen vier jaar op het gebied van schulddienstverlening hebben gedaan, wat de situatie van dit moment is en wat de toekomst gaat brengen. De gemeenten in dit land en dus ook in de Hoeksche Waard hebben veel extra opdrachten gekregen vanuit Den Haag. Denk hierbij aan de Jeugdzorg, de begeleiding van inwoners, de bezuinigingen in de Wajong, de sluiting van de toegang tot de sociale werkvoorziening en dergelijke. In **hoofdstuk 3** brengen we in beeld wat de kansen zijn om innovaties in te voeren.

Hoofdstuk 4 gaat over landelijke en lokale ontwikkelingen rond schulddienstverlening. Naar aanleiding van alle ontwikkelingen beschrijven we in **hoofdstuk 5** de doelstellingen en resultaten en in **hoofdstuk 6** de bijzondere doelgroepen, waaronder gezinnen met inwonende kinderen.

In **hoofdstuk 7** gaan we in op de kwaliteit van de schulddienstverlening en hoe de kwaliteit wordt geborgd. De financiële paragraaf treft u aan in **hoofdstuk 8**, waarin tevens is opgenomen wat de kosten zijn van de uitvoeringsagenda. Voor een deel zijn deze kosten nog niet in te schatten. Als **bijlage** treft u de uitvoeringsagenda aan, waarin de beleidsopgaven beknopt zijn opgenomen. Deze opgaven vragen een nadere uitwerking die zijn voorzien van een tijdspad.

De gemeenteraden in de Hoeksche Waard laten de schulddienstverlening al sinds lange tijd uitvoeren door de toenmalige Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard (RSD-HW). Maar deze dienst is sinds 1 januari 2016 samengegaan met WHW-bedrijven en heet vanaf dat moment Werk & Inkomen Hoeksche Waard (WIHW). Met de fusie hebben de gemeenteraden besloten dat WIHW gewoon doorgaat met de uitvoering van schulddienstverlening.

Net als in de vorige beleidsperiode benut WIHW voortdurend de kansen om de schulddienstverlening nog beter uit te voeren . Daar hebben we alle inwoners en organisaties in de Hoeksche Waard hard bij nodig. De uitvoeringsagenda is daarvoor het vertrekpunt. De uitvoeringsagenda zal met alle relevante partijen verder worden ontwikkeld in de vorm van deelplannen met daaraan verbonden een financiële paragraaf, voor zover dat nog niet met dit beleidsplan kon worden geconcretiseerd.

Gebruikte afkortingen
WIHW Werk & inkomen Hoeksche Waard
NVVK Branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren
BRP Basisregistratie personen (voorheen GBA)
SBT Sociaal Beleids Team (Hoeksche Waard)
Wgs Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
TA Transformatieagenda Hoeksche Waard
Bbz Besluit bijstandverlening zelfstandigen
WSNP Wet schuldsanering natuurlijke personen
RBZ Regionaal bureau zelfstandigen te Rotterdam (voert o.a. Besluit bijstandsverlening zelfstandigen uit voor de gemeenten in de Hoeksche Waard)

1.Wat moeten we regelen?

1.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Op 1 juli 2012 is de wet gemeentelijke schuldhulpverlening ingevoerd. Deze wet geeft gemeenten een wettelijke regierol en de kaders op het gebied van schulddienstverlening. De gemeenteraden dienen voor een periode van maximaal vier jaar een beleidsplan vast te stellen.

1.1.1 Beleidsplan

Het Beleidsplan plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schulddienstverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:

- Welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen.
- Welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd.
- Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

1.1.2 Verordening schuldhulpverlening WIHW 2016

Deze verordening is in februari 2016 vastgesteld door de gemeenteraden van de Hoeksche Waard. In deze verordening zijn nadere bepalingen opgenomen over de doelgroep, de vormen van ondersteuning, regels rond het beëindigen van een traject en de afspraken bij recidive. Deze verordening is met het huidige beleidsplan al eerder vastgesteld door het toenmalige algemeen bestuur van de Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard. Op basis van de nieuwe Gemeenschappelijke Regeling WIHW is deze verordening ter behandeling voorgelegd aan de gemeenteraden en vastgesteld.

1.2 Algemene wet bestuursrecht

De Algemene wet bestuursrecht is op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening van toepassing. Dit betekent dat er bij aanvraag en beëindiging van schuldhulpverlening een beschikking moet worden afgegeven. Tegen de besluiten staat bezwaar en beroep open.

1.3 Lidmaatschap NVVK

Naast het wettelijk kader heeft WIHW te maken met de gedragscodes van de NVVK. WIHW (voorheen RSD Hoeksche Waard) is sinds 2005 lid van deze branchevereniging. Het lidmaatschap biedt diverse voordelen:

- Verschillende convenanten [1] met grote landelijke schuldeisers gericht op het voorkomen van schulden, het verbeteren van de samenwerking tussen schuldeisers en schulddienstverlening, het aantal wanbetalers terug te dringen en het afsluiten van minnelijke schuldregelingen te vergemakkelijken.
- Werken volgens een uniforme gedragscode, die o.a. ook de basis biedt voor de samenwerking met de organisaties waarmee een convenant is gesloten. De gedragscode biedt een grote voorspelbaarheid van het verloop van de schuldhulpverlening. De gedragscode voldoet ook aan de eisen die de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt, zoals de opvolging van een aanvraag binnen 4 weken en in een crisissituatie binnen 3 dagen.
- Belangrijke functie van de gedragscode is dat de dienstverlening zowel de belangen van de schuldenaar dient als de belangen van de schuldeiser. Als de belangen van de schuldeiser niet worden gerespecteerd en in de oplossing worden betrokken, komen schuldregelingen moeizaam van de grond omdat de schuldeiser in zijn belangen geen steun ervaart.

2. Missie,visie en uitgangspunten

2.1 Missie

WIHW heeft de missie de inwoners en diens huishouden te ondersteunen in het voorkomen en zo mogelijk oplossen van (dreigende) schulden zodat het naar vermogen deelnemen aan de samenleving mogelijk is.

2.2 Visie

Wij bieden alle in de Basisregistratie personen (BRP) opgenomen inwoners in de Hoeksche Waard die een beroep op ons doen advies en/of hulp aan. Onze schulddienstverlening richt zich op het voorkomen van schulden en waar schulden zijn bieden wij optimale ondersteuning en bieden nazorg aan ter voorkoming van het oplopen van beheersbare schulden of het ontstaan van nieuwe schulden. We werken samen met formele en informele netwerken, zodat we kwetsbare inwoners zoveel mogelijk kunnen bereiken. Daarbij wordt maatwerk geboden en de privacy van de huishoudens gewaarborgd.

2.3 Beleidsuitgangspunten

- Inzetten op economische zelfstandigheid van de inwoner.

1) Zoals Zorgverzekeraars Nederland, CJIB, Energie Nederland, Evides, Vitens, UPC, UWV en SVB

- In principe niemand uitsluiten van schulddienstverlening. Daarbij wordt de gedragscode NVVK toegepast.
- Laagdrempelig en mensgericht werken, we staan naast mensen
- Selectief en gericht inzetten van de voorzieningen.
- Samenhangend pakket bieden aan preventieve- en aan een oplossing bijdragende voorzieningen, waarbij de nadruk meer naar preventie en nazorg verschuift. Hierbij zullen wij ons extra richten op de volgende risicogroepen:
  a. gezinnen met kinderen;
  b. bijstandsgerechtigden;
  c. jongeren;
  d. (voormalige) zelfstandigen.

- Uitgaan van de zelfredzaamheid van de inwoner. Hierbij geldt hoe zelfredzamer de inwoner, des te meer er van hem wordt verwacht.
- Integrale benadering door in te zetten op samenwerking met partnerorganisaties en vrijwilligers.
- Optimaliseren van het gebruik van ondersteunende inkomensregelingen en het opleggen van een arbeidsplicht naar vermogen, conform de verplichtingen tijdens de WSNP. Dit geldt voor alle belanghebbenden die geen (fulltime) werk hebben.
- Schulddienstverlening heeft een heldere plek in de organisatie en er zijn duidelijke verbindingen met de aanpalende beleidsterreinen in het Sociaal Domein.
- Een actieve regiefunctie vervullen gericht op samenwerking en vroeg-signalering.
- Heldere en toegankelijke communicatie

2.4 Terugblik beleidsperiode 2012-2016

2.4.1 Huurachterstanden[2] en woningontruimingen

Het aantal huurachterstanden is in 2015 opgelopen ten opzichte van 2014 als gevolg van een forse (met 73 gevallen) toename in de categorie 0-1 maand (jaargemiddelden 2014: 288, 2015:361 gevallen). De overige categorieën waren in 2015 ondergemiddeld (3) of gelijk (1). Het fors hogere aantal huurachterstanden van een maand duidt op potentieel dreigende problematische schulden. In deze fase is ondersteuning van belang om erger te voorkomen. HW wonen is op twee fronten bezig het aantal huurachterstanden verder te beperken, door verdere verbetering van het incassoproces en een nog intensievere inzet van de woonconsulenten. De woonconsulenten worden ingezet in combinatie met de intensivering van ketensamenwerking, bijvoorbeeld met de Kwartiermaker[3] gebiedsgericht ondernemen die vanuit de kerngroep Wonen, welzijn en zorg is aangesteld.

Het aantal ontruimingen is in 2015 (16) afgenomen ten opzichte van 2014 (22). Maar in de verhouding tot de aanzeggingen (2014: 54, 2015: 24) is het aantal ontruimingen relatief toegenomen (2014 werd 44% van de aangezegden ontruimd, in 2015 was dit 66%).

Er is in 2015 een ‘Convenant preventie huisuitzettingen’ gesloten tussen HW Wonen, Dienst Gezondheid & Jeugd en WIHW. Voorgaande jaren waren er ook schriftelijke afspraken. Primair doel is het voorkomen van woningontruimingen, secundair doel is het bieden van hulp ‘achter de voordeur’ in verband met vaak aanwezige andere problemen. In het convenant is een werkwijze beschreven met een rolverdeling tussen de drie betrokken organisaties.

2.4.2 Woningeigenaren

Naast huurders kregen we ook te maken met woningeigenaren met onder andere achterstanden in de rente- en aflossing van hun woninghypotheek. Deze achterstanden waren dan vaak een onderdeel van een breder schuldenpakket, omdat soms ook achterstanden op andere fronten ontstonden.

2.4.3 Achterstanden energierekening

De energiebedrijven melden tijdens de wintermaanden achterstanden in de betaling van de energielasten standaard als onderdeel van de incassoprocedure. Deze aanmeldingen worden door WIHW altijd opgevolgd met een brief naar de betrokken debiteur. In de brief wordt de mogelijkheid aangeboden contact op te nemen voor ondersteuning. Gemeenten (dus ook WIHW) zijn verplicht een actie te ondernemen richting de huishoudens met een achterstand. In 2014 waren dit 146 gevallen in 2015 293, een forse

---

2) Informatie is afkomstig van HW Wonen

3) De kwartiermaker gebiedsgericht ondernemen heeft als opdracht om in de 17 kernen van de Hoeksche Waard de condities te verkennen, initiëren, faciliteren en/of te versterken waaronder kernen zelf voor leefbaarheid en vitaliteit kunnen zorgen. Deze opdracht is uitgewerkt in een aantal concrete taken, waaronder het stimuleren van de kwaliteit van verbindingen.

toename. Slechts in enkele gevallen hebben mensen een hulpvraag ingediend in 2015. Opvallend is dat de opvolging van een melding door middel van de brief niet altijd gewaardeerd wordt door de geadresseerde. Sommigen beschouwen het als een inbreuk op hun privacy. Dit beleid is gebaseerd op de 'Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas'. Dit is een regeling vanuit de centrale overheid. Energiebedrijven zijn volgens deze regeling verplicht als laatste onderdeel van de incassoprocedure en ter voorkoming van afsluiting om zo te handelen.

2.4.4 Pilot preventie

In juli 2014 is een pilot gestart voor een jaar (tot 1-7-2015) in het kader van preventieve schulddienstverlening in samenwerking met de kernpartners: Stichting Welzijn Hoeksche Waard, Careyn (sinds 1 januari 2016 is afdeling maatschappelijk werk overgedragen aan Kwadraad) en Vereniging Humanitas. De pilot bestond uit een proces waarbij een hulpvraag in eerste instantie door het maatschappelijk middenveld werd opgepakt en als het daar niet opgelost kon worden, het werd voorgelegd aan de kernpartners. De kernpartners binnen de pilot hebben de volgende ondersteuning ingezet:

- Careyn: verwijzing en desgewenst maatschappelijk werk
- Humanitas: ondersteuning bij thuisadministratie en begeleidingstraject
- Stichting Welzijn: verwijzen en daadwerkelijk (administratieve) hulp
- RSD HW: bieden schulddienstverlening

De pilot is door de vier betrokken organisaties geëvalueerd in juni 2015. De pilot heeft de volgende kwantitatieve resultaten opgeleverd over periode 1-7-2014 tot 1-7-2015.

Aantal intakegesprekken	120
Aantal gestarte trajecten	75
Niet gestart wegens:	
Geplande koppelgesprekken	3
Zelfredzaam	14
Te complex	5
Geen reactie/niet thuis	5
Anders	7
Per 1-7-2015 lopende trajecten	37

De pilot heeft gunstige resultaten opgeleverd, bij de aanlevering van schuldensituaties werd binnen de pilot al veel voorbereidend werk gedaan, waardoor de schuldhulpverleners meestal direct trajecten konden starten. Humanitas heeft in 2015 ongeveer 45 huishoudens op die manier verwezen naar de RSD HW. Uitkomst van de evaluatie door de vier organisaties is dat de pilot nu een meer structureel invulling dient te krijgen, waarbij meerdere partijen de verschillende functies binnen het samenwerkingsverband kunnen vervullen:

1. Doorverwijzing vanuit het maatschappelijk werk.
2. Kortdurende trajecten gericht op hulp bij aanvragen van toeslagen, kwijtschelding enz. (formulierenbrigade).
3. Langlopende complexe trajecten (tot 1 jaar).

Voorgesteld wordt om de pilot structureel te gaan invoeren via een convenant, waar meerdere relevante partijen zich bij kunnen aansluiten. Dit voornemen wordt opgenomen in de uitvoeringsagenda.

2.4.5 Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening

In 2014 heeft het onderzoeksbureau Panteia een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Rekenkamercommissie Hoeksche Waard. Uit het onderzoek blijkt dat de schulddienstverlening in de Hoeksche Waard goed is georganiseerd, maar dat er ook verbeterpunten waren. Het belangrijkste verbeterpunt was dat er meer samenwerking plaatsvindt met het maatschappelijk middenveld. Ook bleek dat meer aandacht mogelijk en gewenst is voor de kwetsbaarheid van de doelgroep. De andere aanbevelingen hadden betrekking op meer aandacht voor preventie, vroegsignalering en het organiseren van hulp voor degenen die moeite hebben om hun schulden op een rijtje te krijgen. Ook adviseerde de rekenkamercommissie dat de gemeenteraden intensiever over de schulddienstverlening worden geïnformeerd en aandacht te gaan besteden aan het verwerven van kennis over de effectiviteit van de interventies. Overigens was dit laatste advies wat prematuur, omdat op dat moment nog geen referentieonderzoeken beschikbaar waren waar onze praktijk aan getoetst kon worden. Inmiddels zijn we daar verder mee, zie de uitvoeringsagenda voor de voornemens.

2.4.6 Resultaten 2015

Aantal nieuwe aanmeldingen	201
Waarvan aanmeld-, informatie, adviesgesprek	201 (80% < 2 weken, er is geen wachtlijst)

< vier weken	
Aantal beëindigde minnelijke schuldregelingen	21 (daarvan 96% succesvol)
Aantal gestarte minnelijke schuldregelingen	111 (in 74% van de gevallen is een akkoord met de schuldeisers bereikt)
Aantal doorgeleidingen naar de Wet Schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)	36 (daarvan 74% toegelaten)
Aantal cliënten in budgetbeheer [4]	108
Aantal cliënten in financieel beheer [5]	102
Aantal cliënten die budgetcursus volgden	46
Aantal trajecten in behandeling 1-1-2015	363
Aantal trajecten in behandeling 1-1-2016	309

Het jaar 2015 is een forse omzet gerealiseerd, waarbij veel trajecten succesvol zijn afgerond. De complexiteit van de aanmeldingen is toegenomen in 2015. Het zijn niet alleen huishoudens met lage inkomsten die een beroep op de schulddienstverlening doen, maar ook midden- en hoge inkomen. Bezuinigingen van de overheid werken door in lagere toeslagen, hogere eigen bijdragen waardoor het besteedbaar inkomen afneemt. Ook zijn er aanvragen van ex-zelfstandigheden met een koopwoning en ingewikkelde financieringsconstructies. Dit alles maakt dat de individuele aanvragen complexer zijn.

2.4.7 Privacywetgeving

Een organisatie mag niet zomaar persoonsgegevens doorgeven aan personen of andere organisaties. De algemene regel is dat verstrekken van persoonsgegevens alleen mag als dat verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Dit is vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens. In de wetgeving binnen het sociaal domein (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet) zijn wel mogelijkheden geschapen om persoonsgegevens te verwerken, maar dit is wel aan strikte regels gebonden. Wat betreft de innovatieve aanpakken die wij in dit beleidsplan voorstellen zijn er wel degelijk belemmeringen voor de gegevensverwerking. Als informatie via informele netwerken wordt doorgegeven kan dat alleen met uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar van de informatie. Wij zullen dus toestemmingverklaringen gebruiken die het mogelijk maken informatie te ontvangen via signaleringsnetwerken, waarin de persoon die hulp vraagt, instemt met doorgeven van de relevante gegevens en er mee instemt dat WIHW contact opneemt. In onze regio worden dergelijke verklaringen al gebruikt.

3. Innovatie

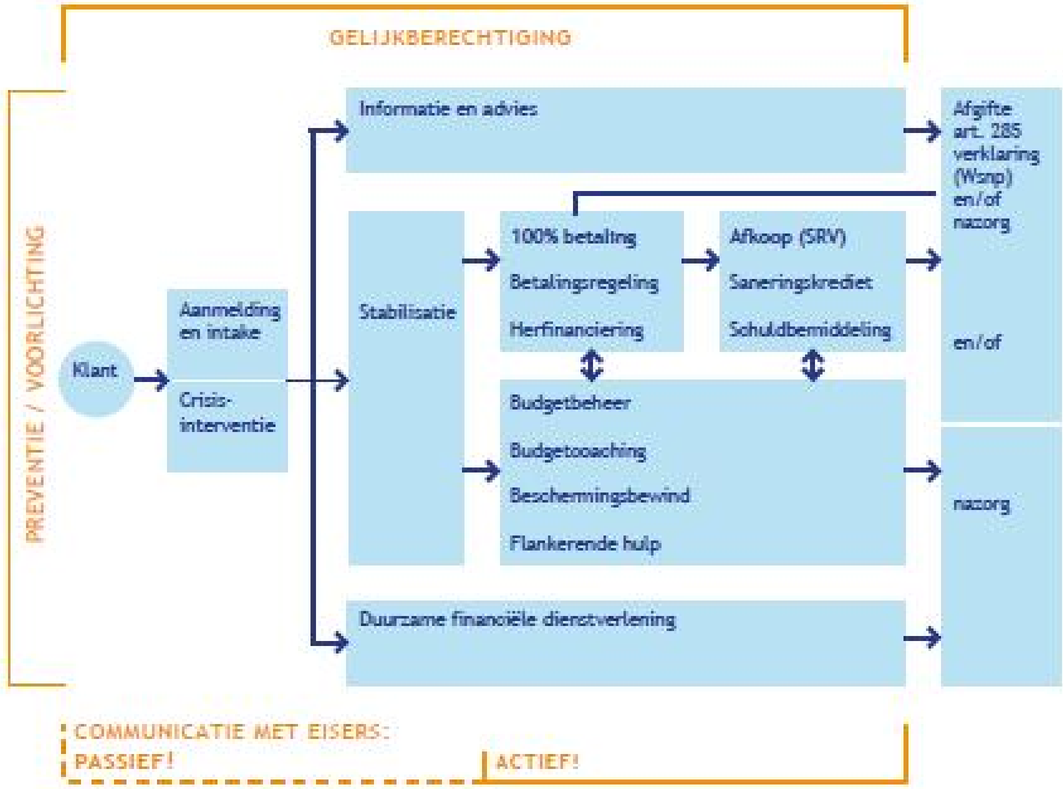
In het beleidsplan 2012-2016 is een definitie gegeven van integrale schuldhulpverlening, deze is ontleend aan het NVVK. Inmiddels is er het een en ander veranderd binnen het sociaal domein, de definitie van integrale schuldhulpverlening is door het NVVK niet aangepast. Toch is het belangrijk te kijken of deze definitie nog wel de lading dekt. Hij luidt:

'Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan'.

De definitie gaat uit van een inwoner, maar de (dreigende) schuldensituatie heeft gevolgen voor het gehele huishouden . Ook het ontstaan van de schulden kan veroorzaakt zijn door of in verband met de omstandigheden van meerdere leden van een huishouden. De definitie is dus eigenlijk te beperkt. Bovendien zijn er sinds 2012 nogal wat veranderingen gekomen binnen het sociale domein, waardoor meer kansen ontstaan voor een integrale benadering van armoede en schulden. Wij gaan uit van een bredere benadering van het begrip schuldhulpverlening. In onze visie is schuldhulpverlening een onderdeel van een ruimer begrip: schulddienstverlening. Het volgende schema is het processchema schuldhulpverlening van het NVVK dat door de leden wordt gevolgd en dus ook door WIHW als NVVK-lid.

4) Bij budgetbeheer worden inkomsten en uitgaven van de cliënt volledig beheerd, betalingen vaste lasten worden gedaan en gedeelte voor kosten van levensonderhoud wordt doorbetaald aan de cliënt.

5) Bij financieel beheer wordt het inkomen van de cliënt ontvangen en wordt de aflossingscapaciteit ingehouden en het restant naar de cliënt doorgestort.



De preventie- en voorlichtingsfase kan sterk worden verbeterd, dankzij de intensieve samenwerking binnen de drie decentralisaties Jeugdwet, Wmo en Participatiewet en daarnaast het onderwijs. Met de re-integratietaak van de gemeente binnen de Participatiewet zijn er veel kwetsbare doelgroepen toegevoegd die vaak raakvlakken hebben binnen de andere leefgebieden. We beschouwen de schulddienstverlening daarom als een onderdeel van de totale integrale hulpverlening. In dit hoofdstuk nemen we daarom innovaties op die wij de komende beleidsperiode integraal willen gaan ontwikkelen. Deze vernieuwingen zijn te typeren als onderdelen die de effectiviteit van de aanpak van het voorkomen van schulden sterk moeten verbeteren.

Als we schulden zien als een resultaat van handelingen en nalatigheden in het verleden, zullen we vooral zwaar moeten inzetten op het voorkomen van schulden. De verwachting is dat we daar nog effectiever in kunnen zijn. Hoe vroeger we in een proces van betalingsproblemen worden betrokken des te groter is de kans dat de achterstanden binnen de perken blijven. De volgende ontwikkelpunten willen we gaan oppakken:

1. Preventie door middel van een uitgebreid informeel signaleringsnetwerk aanvullend op de formele netwerken en de bestaande preventieve activiteiten.
2. Preventieve activiteiten verbreden zoals financiële educatie op scholen en het betrekken van werkgevers (salarisadministrateurs).
3. Teksten en communicatie-uitingen verbeteren en zo toegankelijk mogelijk maken, ook voor laaggeletterden[6], tevens het gebruik van digitale communicatiemiddelen verder ontwikkelen.
4. Integraal werken WIHW: waar mogelijk meer van de systeemwereld naar de leefwereld van de inwoners van de Hoeksche Waard in combinatie met een integrale werkwijze binnen het sociale domein. Schuldenproblematiek staat vrijwel nooit op zichzelf maar gaat vaak samen met relatieproblematiek, opvoedingsproblematiek, verslaving, huiselijk geweld e.d., Integraal werken is daarom een noodzaak en gebeurt ook, maar kan worden versterkt.

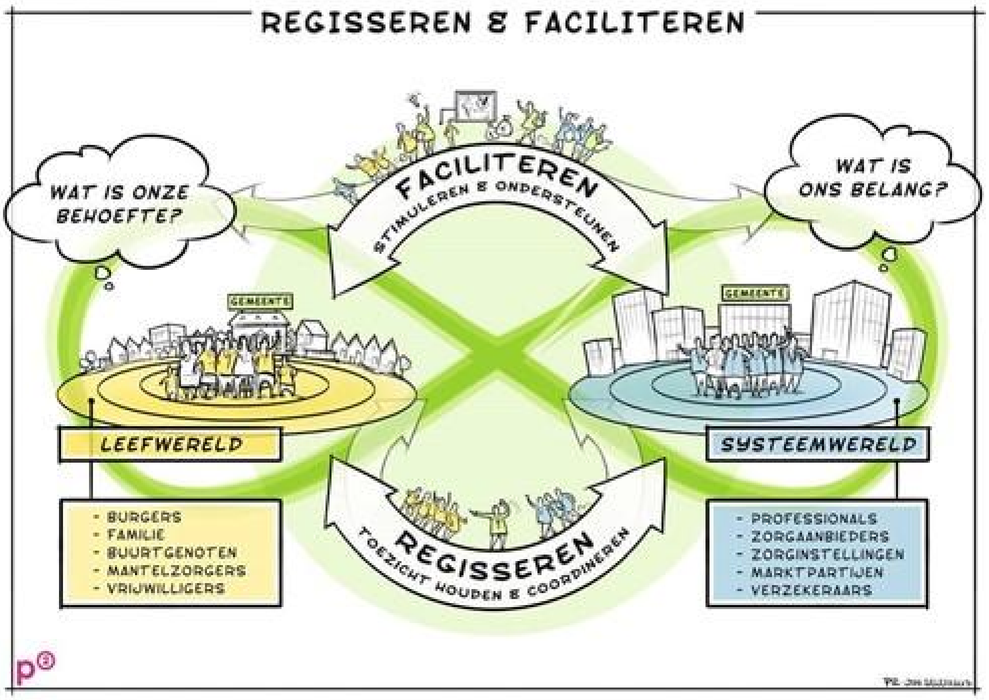
6) Laaggeletterdheid is een overkoepelende term voor mensen die grote moeite hebben met lezen en schrijven. Een laaggeletterde is iemand met taalniveau 1F (het niveau waarmee een kind de basisschool hoort te verlaten) of lager. 1 op de 9 Mensen in Nederland tussen de 16 en 65 jaar is laaggeletterd. In totaal zijn dat 1,3 miljoen Nederlanders die grote moeite hebben met lezen en schrijven. Bron: rapport 'Laaggeletterdheid in kaart', april 2014, stichting Lezen en Schrijven in samenwerking met het Expertisecentrum Beroepsonderwijs

5. Kennisgestuurd[7] werken, we willen onderzoeken of vroegsinalering en preventie effectieve methoden zijn om het ontstaan van schulden te voorkomen
6. Het ontwikkelen van bruikbare compacte maar adequate monitoring- en sturing-informatie ter vervanging van de huidige set van prestatie-indicatoren.
7. Gaan werken met een screeningsinstrument waarmee het profiel van een klant kan worden bepaald op basis waarvan interventies worden afgestemd.
8. Optimale ondersteuning aan alle typen zelfstandig ondernemers (gevestigd en ex-zelfstandigen, ZZP, MKB) is van belang.
9. De Pilot preventie in het kader van schuldhulpverlening is formeel zoals beschreven in paragraaf 2.4.4 is beëindigd per 1-7-2015 in afwachting van een evaluatie en een standpunt over mogelijke voortzetting. Deze vernieuwingen vragen enige toelichting.

1. Hoewel er al veel is en wordt gedaan door het team Schuldhulpverlening en haar ketenpartners bestaan er kansen de preventie en vroegsignalering een forse impuls te geven. Bijvoorbeeld door samenwerking met de kwartiermaker gebiedsgericht ondernemen die kortgeleden is aangesteld vanuit de kerngroep Wonen, Welzijn en Zorg. Daarnaast kunnen sleutelfiguren worden aangetrokken die ingangen kunnen creëren bij kwetsbare huishoudens die mogelijk via informele netwerken kunnen worden ondersteund of zo nodig kunnen doorverwijzen naar het team Schuldhulpverleners. Dit vernieuwingsproces kan direct worden ingezet en zal nader worden opgenomen in een uitvoeringsagenda waarna het verder wordt uitgewerkt.
2. Financiële educatie op scholen is belangrijk om kinderen al vroeg bewust te maken van de risico's in de omgang met geld. Belangrijk daarbij is dat dit permanent gebeurt en niet 'een keertje'. Ook dit wordt in de uitvoeringsagenda geplaatst voor verdere uitwerking. In het verleden is gebleken dat het onderwijsveld een niet heel actieve bijdrage wil leveren. We willen onderzoeken op welke manier wij het onderwijsveld wel enthousiast kunnen maken voor een projectmatige aanpak. Daarbij zijn ook andere partijen belangrijk zoals de Dienst Gezondheid en Jeugd en de jeugdteams. Werkgevers zijn nauw betrokken in verband de salarisadministratie/ HRM waar men vaak te maken heeft met verzoeken om voorschotten op loon of loonbeslagen. Een loonbeslag is een aanwijzing dat er schulden en mogelijk aanverwantezijn. Een werkgever kan dan een belangrijke verwijsfunctie hebben. Daarom willen we met werkgevers in contact komen, naar hun ervaringen vragen en onderzoeken of er een basis is voor samenwerking.
3. Ambtelijke teksten zijn te moeilijk, informatiemateriaal blijkt niet veel effect te hebben zo is gebleken uit onderzoek. Direct contact, spreken en schrijven in begrijpelijke taal helpen wel. Ook steuntjes in de rug helpen (eenvoudige formulieren, mensen aan bepaalde verplichtingen en deadlines herinneren enzovoort). Dit vereist een herontwerp van de communicatiestrategie en een cultuuromslag vanuit de bij schulddienstverlening betrokken organisaties waaronder WIHW. WIHW vertegenwoordigt de systeemwereld en schuldhulpverleningsorganisatie voldoen steeds meer aan het principe[8] van 'bureaucratische uitvoering'. We worden uitgedaagd om nog meer de brug te slaan naar de leefwereld van de inwoners, zonder verlies van kwaliteit en zorgvuldigheid. Binnen die context wordt het eenvoudiger om met huishoudens te communiceren Het volgende plaatje verbeeldt die context.

7) Kennisgestuurd werken houdt in dat onderzocht wordt of het handelen van de schulddienstverleners effectief is. Het is een transitie van procesgestuurd werken naar resultaatgericht werken. Niet de normen en werkprocessen staan centraal maar de vraag wat werkt. Het NVVK volgt deze landelijke ontwikkeling ook op de voet.

8) Ontleend aan 'Hulp bij schulden in de Hoeksche Waard', onderzoek in opdracht van de Rekenkamercommissie Hoeksche Waard, november 2013



4. De voorgaande tekening laat zien dat er een afstand is tussen de systeemwereld van de overheid (in dit geval in de Hoeksche Waard) en de leefwereld van de inwoners en dat men elkaars taal vaak niet spreekt waardoor men elkaar niet goed verstaat. Wij hebben de ambitie dichter bij die leefwereld van onze inwoners te komen. Daar willen we aan werken, daarvoor zal training nodig zijn. Dit doen wij sociaal-domein breed door te zoeken naar verbinding en samenhang. Op de werkvloer wordt nog onvoldoende samengewerkt met Wmo-frontoffice en de jeugdteams.
5. Kennisgestuurd werken is de laatste jaren in opkomst en niet voor niets. Het is belangrijk dat gemeenten aandacht hebben voor de vraag of de werkwijzen en methodieken effectief zijn. Immers daarin wordt geïnvesteerd. In dit geval is WIHW de uitvoeringsorganisatie voor een aantal aan de gemeenten opgedragen taken. Het ligt dan voor de hand dat het onderzoeken van de effectiviteit van het professioneel handelen bij WIHW wordt onderzocht. De overheid heeft inmiddels een subsidieprogramma ingesteld ‘Vakkundig aan het werk’. Daarbij is het mogelijk dat de gemeente samen met een kennisorganisatie een onderzoeksvoorstel doet wat past binnen dit programma. Wij hebben de mogelijkheid een samenwerking aan te gaan met de Hoge School van Amsterdam, domein Maatschappij en Recht, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie. In het tweede kwartaal zullen we een onderzoeksvoorstel met hen voorbereiden en daarbij evaluatiemomenten voorstellen. In de loop van 2016 kunnen we een aanvraag indienen.
6. De bestaande set prestatie-indicatoren is tamelijk uitgebreid, tevens is het zo dat gelet op de ambities in dit beleidsplan ook behoefte bestaat aan een set effect-indicatoren. Binnen het Sociaal Beleids Team (SBT[9]) is een project gestart voor integrale monitoring- en sturingsinformatie. Het is belangrijk hierop aan te haken zodat op een eenduidige manier naar de uitvoering binnen het sociaal domein wordt gekeken. Tympaan is inmiddels betrokken bij dit project en zij werken voorstellen uit voor schulddienstverlening en voor het sociaal domein in het algemeen.
7. Er zijn screeningsinstrumenten op de markt die op basis van een digitaal assessment (vragenlijst) profielen van mensen opleveren. Het onderzoek levert een beeld op van het financieel gedrag van een cliënt. Op basis van deze meting kunnen gericht interventies worden ingezet.
8. Als gevestigde zelfstandigen geen beroep meer kunnen doen op kredietverlening voor de financieringsbehoefte van het bedrijf, privé kan de zelfstandige en zijn huishouden er dan aardig onder gebukt gaan. Begeleiding en ondersteuning kunnen dan hard nodig zijn. Uit een bespreking met de cliëntenraad van een concept van dit plan is gebleken dat gevestigde kleine zelfstandigen (vaak ook ZZP-ers) met financiële problemen niet altijd adequaat worden opgevangen, maar soms tussen de wal en het schip raken. Melding bij het bureau zelfstandigen Rotterdam[10] wordt nogal

9) Het SBT bestaat uit de regionale projectleiders Jeugdwet, Wmo en Participatiewet, daarnaast zijn de controller sociaal domein, de medewerker financieel beheer en de calamiteitenambtenaar Wmo en Jeugdhulp lid.

10) Het bureau zelfstandigen Rotterdam voert namens WIHW het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) en IOAZ uit voor de Hoeksche Waard.

eens als ‘wegsturen’ ervaren, terwijl zij ook geen schuldhulpverlening ontvangen via WIHW. Uiteraard wel een advies met een verwijzing, meestal naar het bureau zelfstandigen te Rotterdam. Onderzocht moet worden of het vangnet wel volledig en adequaat is. Het schuldenpakket kan op deze manier toenemen omdat mogelijk geen adequate ondersteuning plaatsvindt van deze groep.

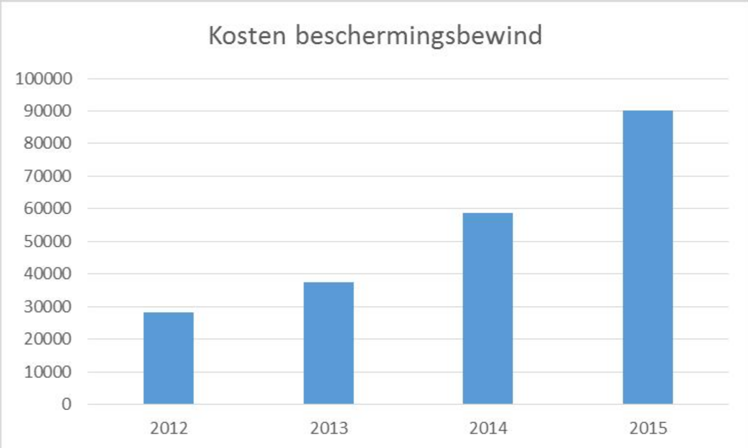
9. In paragraaf 2.4.4 wordt voorgesteld de pilot Preventie in het kader van schuldhulpverlening structureel te gaan invoeren via een convenant, waar meerdere relevante partijen zich bij kunnen aansluiten. Dit betekent een doorontwikkeling van de pilot, die goede resultaten heeft opgeleverd en mogelijk nog betere resultaten kan opleveren als ook andere relevante partijen aansluiten via een convenant.

4. Ontwikkelingen in beleid en uitvoering

4.1 Toenamekosten beschermingsbewind

Per 1 april 2014 is de Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap gewijzigd. Hierdoor is de toegang tot bewind en het takenpakket van bewindvoerders uitgebreid. Sinds die tijd kunnen ook personen die geld verkwisten en/of schulden hebben zich direct door de rechtbank onder bewind laten plaatsen. Vanuit de rechtbank krijgt een bewindvoerder de opdracht om de (schulden)situatie te verbeteren.

De landelijke trend is dat gemeenten steeds meer bijzondere bijstand aan bewindvoerders betalen. Dit blijkt ook in de Hoeksche Waard het geval te zijn.



In de Hoeksche Waard zijn de kosten van beschermingsbewind in de periode 2012-2015 met ruim 300% toegenomen (€ 28.000 in 2012, € 90.000 in 2015). Het aantal onder bewind gestelde huishoudens is van 45 opgelopen naar 65 in 2015. Overigens heeft beschermingsbewind niet alleen betrekking op inwoners in een schulddienstverleningstraject, maar ook op uitkeringsgerechtigden of mensen die beschermd wonen. Kenmerk is dat zij (tijdelijk?) zelf niet in staat zijn hun inkomsten en uitgaven te beheren. In die zin hebben bewindvoerders ook een preventieve werking, doordat er doorgaans geen schulden meer mogen ontstaan bij de onderbewindgestelde persoon.

Mogelijk dat bij een sterke verbetering van preventief werken de uitvoeringskosten op langere termijn naar beneden kunnen worden gebracht; immers dan is beschermingsbewind wellicht ook minder vaak aan de orde.

4.2 Toename schuldenproblematiek

Het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulpverlening groeit landelijk nog steeds. Niet iedereen merkt de groei van de economie en de werkeloosheid is nog steeds hoog. In de afgelopen jaren is vanuit de midden- en hogere inkomensgroepen vaker een beroep gedaan op schuldhulpverlening. Baanverlies gepaard met (hoge) hypotheken of een hoog consumptiepatroon zijn daarvan de oorzaak. Uit het jaarverslag 2014 van de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) blijkt ook dat mensen met een inkomen uit werk vaker een beroep deden op schuldhulpverlening. De vraag naar hulp door jongeren onder de 25 jaar liet een daling zien en de hulpvraag van ouderen oogt stabiel.

4.3 Lokale ontwikkelingen

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie Hoeksche Waard naar aanleiding van het onderzoek naar schuldhulpverlening (zie paragraaf 2.4.5) zijn er diverse verbeteractiviteiten gestart zoals bijeenkomsten met het maatschappelijk middenveld, informatiebijeenkomsten voor gemeenteraadsleden en de pilot preventie. Verder is er een wachtlijst voorkomen en de wachttijd tussen

aanmelding en eerste gesprek bekort tot in de meeste gevallen twee weken. Met dit beleidsplan willen we de reeds ingeslagen weg verder gaan vervolgen.

De komst van de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet heeft een transitie teweeggebracht binnen het sociale domein. Deze transitie is aanleiding voor het voorstellen van een transformatieproces. Binnen dit transformatieproces nemen de kansen integraal te gaan werken binnen het sociaal domein fors toe. Binnen het sociaal domein Hoeksche Waard zijn inmiddels diverse initiatieven opgestart. Het voorgestelde transformatieproces [11] zal in de vorm van een transformatieagenda naar verwachting rond de zomer door de gemeenteraden van de Hoeksche Waard worden behandeld. Daarmee is er dan een startsein voor de uitvoering en kan de integrale samenwerking met alle betrokken partijen in de Hoeksche Waard op volle kracht vooruit.

4.4 Uitvoering van schuldhulpverlening

De eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in handen van het Dagelijks Bestuur van WIHW. Het Dagelijks Bestuur zal toezien op de voortvarende uitvoering van dit beleidsplan en de hieraan verbonden uitvoeringsagenda. De volgende aspecten van het uitvoeringsproces verdienen bijzondere aandacht.

4.4.1 Wachttijd

De wachttijd is de periode die verstrijkt tussen het moment dat een persoon zich bij de gemeente meldt voor schuldhulpverlening en het eerste gesprek, waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De Wgs schrijft voor dat de wachttijd maximaal vier weken mag zijn. WIHW streeft naar een wachttijd van twee weken in tenminste 50% van de gevallen. Dit draagt bij aan het voorkomen en beperken van problematische schulden en aan de bereidheid van schuldeisers om mee te werken. Een snel contact met de klant bevordert ook dat schuldhulpverlening een laagdrempelige voorziening is.

4.4.2 Doorlooptijden

Lange doorlooptijden hebben een negatieve invloed op de motivatie van de klant om mee te (blijven) werken aan een schuldhulpverleningstraject. In de Wgs is opgenomen dat de gemeente verplicht is om schuldenaren in een plan van aanpak inzicht te geven in de te verwachten doorlooptijd. WIHW spant zich in om de doorlooptijden, waar mogelijk, te beperken. Iedere inwoner die zich aanmeldt heeft tenminste een of meerdere adviesgesprekken. In bepaalde gevallen zijn schulden niet regelbaar. De bestaande verordening regelt in welke gevallen dat aan de orde is.

4.4.3 Toelating tot schuldhulpverlening

Iedere inwoner die zich met een (schuld)hulpvraag meldt bij WIHW ontvangt een advies. Weigering is mogelijk wanneer een persoon strafrechtelijk veroordeeld is voor fraude of daarvoor een bestuurlijke boete heeft opgelegd gekregen. De weigeringsgronden zijn opgenomen in de bestaande verordening. In bovenstaande gevallen wordt het begrip maatwerk als uitgangspunt genomen.

5 Doelstellingen en resultaten

5.1 Doelstellingen

Wij willen onze missie bereiken door het realiseren van de onderstaande doelstellingen.

5.1.1 Inzet op economische zelfstandigheid

Wij werken laagdrempelig en klantgericht door:

1. Minimaal één keer per half jaar een publicatie over schuldhulpverlening in de krant plaatsen.
2. Op werkdagen bereikbaar te zijn per balie, telefoon en e-mail.
3. Jaarlijks een informatiebijeenkomst te organiseren voor ketenpartners.
4. In te zetten op het financieel zelfstandig houden van de inwoner door vroeg- signalering en de inzet van schuldpreventieprogramma's.
5. Dienstverlening bij inwoners thuis te bieden.

5.1.2 Communicatie en informatie

De voorwaarden die worden gesteld aan integrale schuldhulpverlening vragen om een goede informatievoorziening aan het begin van het proces, zodat de inwoner exact weet wat de voorwaarden voor

11)**Transitie**: overgang van verantwoordelijkheden en daarmee samenhangende budgetten van de centrale overheid naar de gemeenten op het gebied van jeugdhulp, ondersteuning en participatie. **Transformatie**: een nieuwe fase waarin veranderingen in organisatie, cultuur en manieren van werken ten behoeve van het realiseren van de gewenste vernieuwing in het sociaal domein centraal staan.

de schuldhulpverlening zijn en in welke situaties er aanleiding kan zijn tot beëindiging van de bemiddeling.

Mensen moeten deelname aan de schulddienstverlening serieus nemen. De schuldenaar dient zijn uiterste best te doen om de schuldhulpverlening te laten slagen. Het rendement van de schulddienstverlening is immers sterk afhankelijk van de zelfredzaamheid, motivatie en vaardigheden van de schuldenaar.

Onze bijdrage in deze:
1. Goede informatie aan de start van het proces, zodat de inwoner weet wat er wordt verwacht.
2. Communicatiemiddelen verbeteren zoals benutten social media en het openen van een portal via de website van WIHW
3. Methodisch screeningsinstrument inzetten om de zelfredzaamheid van de inwoner te bepalen.
4. Heldere regels vaststellen ten aanzien van de toelating tot en voortzetting van de schulddienstverlening.
5. Bij het doen van een aanbod schulddienstverlening een overeenkomst laten ondertekenen, waarin zowel de algemene als de nadere individuele voorwaarden voor schulddienstverlening zijn opgenomen.
6. Bij de start van een traject het Plan van Aanpak, met vermelding van doorlooptijden, laten ondertekenen. Dit is geen keuze want het is een verplichting vanuit NVVK.

5.1.3 P reventie en vroegsignalering
Preventie en vroegsignalering zijn al behoorlijk ontwikkeld binnen de praktijk van de schulddienstverlening. Voorbeelden daarvan:

- deelname lokaal zorgnetwerk (leden jeugdteam, consulenten Wmo, Dienst Gezondheid & Jeugd, zorgaanbieders e.d.);
- convenant met HW wonen en de Dienst Gezondheid & Jeugd m.b.t. huurachterstanden [12];
- de opvolging van meldingen van betalingsachterstanden energielasten.

We willen de vroegsignalering verder versterken door het ontwikkelen van informele netwerken, zodat signalen nog makkelijker kunnen worden opgevangen. Denk hierbij aan kerken, huurdersvereniging e.d.. In de uitvoeringsagenda is dat verder uitgewerkt.

5.1.4 Nazorg
Nazorg is de slotfase van de schulddienstverlening. Hierin wordt gekeken of de geboden hulp een duurzame oplossing heeft geboden voor de problemen van de inwoner. Is dit niet het geval, dan kan er sprake zijn van hernieuwde dienstverlening. Er wordt dan gekeken welke vorm van dienstverlening nodig is en wat de oorzaak is van de (nieuwe) problemen.

Bij de uitvoering van schulddienstverlening volgens de Gedragscode NVVK zit nazorg standaard in het schulddienstverleningstraject. Door nazorg kunnen nieuwe schulden en/of problemen worden voorkomen. Zowel bij preventie als bij nazorg hebben ketenpartners een belangrijke rol. Want de verder te ontwikkelen informele signaleringsnetwerken kunnen als permanente ‘radar’ fungeren voor het detecteren van opnieuw optredende budgetproblemen met mogelijke achterliggende oorzaken. De vertegenwoordigers van deze signaleringsnetwerken (bijvoorbeeld lid lokaal zorgnetwerk) kunnen dan informele ondersteuning regelen of met toestemming van de betreffende inwoner/huishouden de kwestie weer voorleggen aan WIHW.

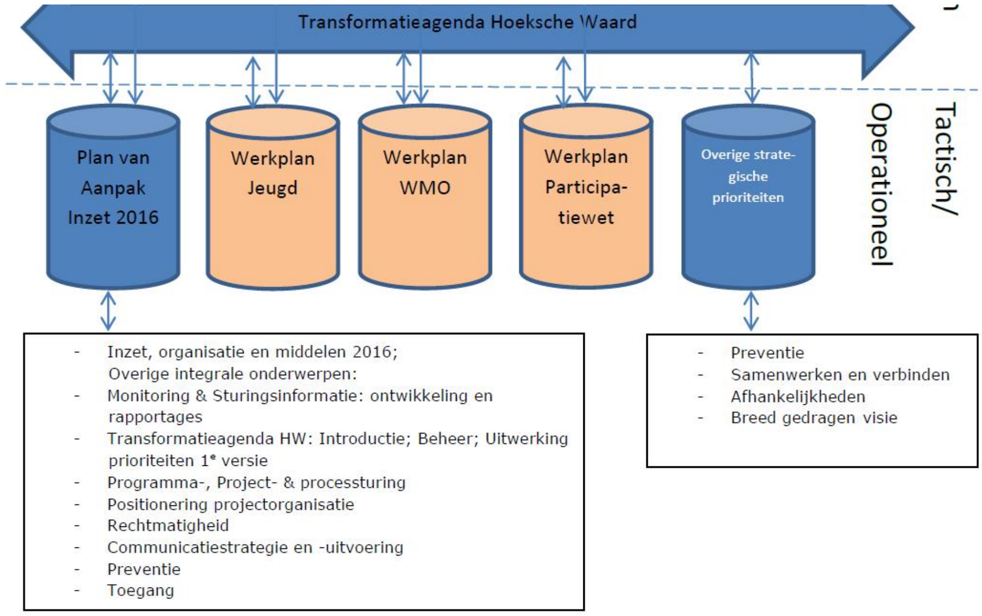
5.1.5 Zelfredzaamheid van de inwoner
Hoe zelfredzamer de inwoner des te meer van hem wordt verwacht:
- Inwoners die hiertoe in staat zijn, moeten zelfstandig hun budget beheren.
- Het netwerk rondom de inwoner mobiliseren als ondersteuning bij de schulddienstverlening.
- Regelmatig budgetteringscursussen verzorgen, waardoor de klant inzicht krijgt in de inkomsten en uitgaven.
- De inwoners - onder begeleiding - alle taken waartoe zij in staat zijn, zelf laten uitvoeren.
- Via verwijzingen op de website nuttige webadressen opnemen.

5.1.6 Integrale benadering, gedragsverandering

12 Het convenant heeft dus primair als doel het tegengaan van woningontruimingen vanwege huurachterstand en – niet minder belangrijk – om de noodzakelijke hulpverlening achter de voordeur te regelen. Vandaar de betrokkenheid van de Dienst Gezondheid & Jeugd bij het convenant, tevens verbonden aan het lokaal zorgnetwerk.

De integrale benadering vindt met name zijn inzet op de gedragsverandering van de schuldenaar. Dit om er zorg voor te dragen dat de schuldenaar het traject kan volhouden en niet in zijn/haar oude gedrag terugvalt, waar de oorzaak van de financiële problematiek ligt. Dit bereiken we o.a. door:

- De inzet van onze ketenpartners voor het oplossen van de problematiek van de schuldenaar.
- Bij psychosociale problematiek nauw samen te werken met de overige lokale en regionale hulpverlening.
- Informele netwerken te ontwikkelen, daarbij samenwerking te zoeken met al bestaande initiatieven.
- De transformatieopgave [13] binnen het sociaal domein te benutten. Schematisch ziet de Transformatieagenda er als volgt uit.



De bovenstaande afbeelding geeft de samenhang tussen de gemeentelijke opgaven goed weer. Tevens zijn de gezamenlijk opgaven (zoals preventief werken) goed in beeld gebracht.

5.1.7 Inkomensregelingen en arbeidsplicht

We optimaliseren het gebruik van ondersteunende inkomensregelingen bij onze inwoners en leggen [14] een arbeidsplicht op conform de verplichtingen tijdens de WSNP, zodat arbeidsmogelijkheden worden benut. Dit bereiken we o.a. door:

a. De inzet van breed-geschoolde schuldhulpverlener, die kijkt naar ondersteunende inkomensregelingen en deze volledig benut voor de klant en de schuldeisers.
b. De inzet van preventieproject, informele netwerken e.d..
c. De inwoner die wordt toegelaten tot de schulddienstverlening en geen fulltime werk heeft, de indien mogelijk [15] de arbeidsplicht op te leggen waardoor er meer afloscapaciteit ontstaat.

---

13)Het instrument Transformatieagenda Hoeksche Waard (TA) is bestuurlijk in behandeling en wordt voorgelegd aan de gemeenteraden van de vijf gemeenten. De TA voorziet in een veranderagenda gericht op een nog betere kwaliteit van zorg en ondersteuning en een forse verlaging van de uitgaven.

14)Indien de aanvrager van schulddienstverlening een uitkeringsgerechtigde wordt de arbeidsplicht die al verbonden is aan de uitkering gehandhaafd.

15)Indien zorgtaken of gezondheidsbeperkingen het onmogelijk maken (meer) te gaan werken wordt dat uiteraard niet als voorwaarde verbonden.

6 Doelgroepen
In de Hoeksche Waard kan in principe elke inwoner met algemene budgetvragen, over onze dienstverlening of over het omgaan met zijn (problematische) schulden terecht, mits men staat ingeschreven in de BRP. Voor onze dienstverlening wordt ook geen inkomens- of vermogensgrens gehanteerd. Hiermee wordt toegang verleend aan een zo breed mogelijke doelgroep.

6.1 Bijzondere doelgroepen
Een tweetal doelgroepen wordt specifiek benoemd.

6.1.1 Gezinnen met inwonende kinderen
Op grond van artikel 2, lid 4, sub d van de Wgs verdienen ouders met minderjarige inwonende kinderen extra aandacht. De gevolgen van schuldenproblematiek worden in gezinnen met minderjarige kinderen extra hard gevoeld. Ook kunnen de gevolgen van schuldenproblematiek ingrijpen op de ontwikkeling van kinderen. Het hebben van schulden heeft vaak grote maatschappelijke en sociale gevolgen. Men ervaart veelal belemmeringen op het gebied van werk, deelname aan sociale activiteiten, maar ook bij de opvoeding van kinderen en hun deelname aan de maatschappij.

WIHW biedt concrete hulp aan kinderen uit gezinnen met een inkomen tot 110% van het Wettelijk minimumloon, namelijk in het kader van maatschappelijke participatie voor schoolkosten, voor kosten van excursies en school reizen, het Jeugdsportfonds en maatschappelijke participatie i.v.m. andere kosten ten behoeve van kinderen.

Wanneer het nodig blijkt roept WIHW er hulp bij vanuit de juiste ketenpartner(s) op het maatschappelijk vlak. Daar kan extra aandacht gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen.

6.1.2 Actieve zelfstandigen
De schuldhulpverlening is niet breed toegankelijk voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. De zelfstandige dient in eerste instantie zelf te zoeken naar financiering door een bank. Daarnaast kan de zelfstandige onder bepaalde voorwaarden een kredietaanvraag indienen bij de gemeente op basis van de Bbz-regeling (Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004). Biedt de Bbz geen uitkomst omdat het bedrijf niet levensvatbaar is, dan kan de ondernemer net als ieder ander natuurlijk persoon een beroep doen op de schulddienstverlening. De zelfstandige dient dan wel feitelijk met zijn onderneming te zijn gestopt en zich uitgeschreven te hebben bij de Kamer van Koophandel.

Het probleem hierbij is dat de onderneming vaak niet formeel beëindigd kan worden omdat fiscale zaken en de boekhouding niet op orde zijn. Veelal is de boekhouder niet betaald en heeft de schuldenaar te weinig kennis om dit zelf te doen.

Uit informatie blijkt dat 'kleine' zelfstandigen soms het gevoel hebben in de kou te staan. Omdat zij via het Regionaal bureau zelfstandigen van de gemeente Rotterdam kennelijk niet worden ondersteund m.b.t. privé- en/of zakelijke schulden. Daar moet onderzoek naar worden gedaan i.v.m. de wens dat actieve zelfstandigen optimaal worden ondersteund in het continueren van hun onderneming. Dit ook uit een oogpunt van preventie.

6.1.3 Ex- zelfstandigen
In tegenstelling tot actieve zelfstandigen komen ex-zelfstandigen wel in aanmerking voor het volledige pakket schulddienstverlening. Zij ontvangen een uitkering of hebben een baan.

7 Kwaliteit schulddienstverlening

7.1 Lidmaatschap NVVK
In de Wgs staat dat de gemeente zorgt voor maatregelen om de kwaliteit van de uitvoering van integrale schulddienstverlening te borgen. Het is van essentieel belang dat zowel schuldenaars als schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeente schulddienstverlening biedt en daarmee ook recht doet aan beider belangen. Voor de uitvoering moet de gemeente kunnen beschikken over voldoende expertise en capaciteit.

WIHW voert sinds 1 januari 2004 Schulddienstverlening uit voor de 5 gemeenten van de Hoeksche Waard en is sinds 2005 lid van de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet). Dit is dé brancheorganisatie voor schulddienstverlening en sociaal bankieren. Wij werken volgens de gedragscodes en richtlijnen van de NVVK.

Er zijn drie gedragscodes van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), te weten:

a. Gedragscode schuldregeling. Deze regeling is breed geaccepteerd als de basis voor de schuldregelingen in Nederland. De gedragscode regelt onder meer het 120 dagen-model (= maximale duur van het minnelijk traject). De gedragscode is bindend voor alle NVVK-leden en beschrijft de te volgen werkwijze voor alle stappen in het proces van de minnelijke schuldregeling.
b. De gedragscode Budgetbeheer. Budgetbeheer als preventief instrument wordt door een schuldregelende instelling ingezet om te voorkomen, dat iemand in een problematische schuldsituatie terechtkomt omdat hij niet in staat is om zijn eigen financiën op een verantwoorde wijze te beheren.
c. De gedragscode Sociale Kredietverlening. Leden houden zich bezig met het verlenen van kredieten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht en de Wet financiering decentrale overheden. WIHW verleent geen kredieten.

Deze gedragscodes zijn erkend door zowel de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) als door de rechtbanken in Nederland. Dit laatste is van belang wanneer een schuldenaar aanspraak wil maken op de Wsnp. WIHW werkt conform deze gedragscodes.

Het lidmaatschap wordt door schuldeisers gezien als een keurmerk voor de schulddienstverlening. Sommige schuldeisers willen alleen medewerking aan de schulddienstverlening verlenen als de schulddienstverlening wordt uitgevoerd door een lid van de NVVK. Verder is de NVVK een belangenbehartiger voor haar leden. Dat doet zij onder andere door continu aandacht te vragen voor schulddienstverlening bij de landelijke politiek en door als beleidsinitiator op te treden. Tot slot fungeert de NVVK als kennisorganisatie voor zowel haar leden als voor schuldeisers, ministeries, gemeenten en instellingen voor maatschappelijk werk.

De NVVK verplicht haar leden om eenmaal per 3 jaar een audit te ondergaan, hiermee borgen zij hun kwaliteitskeurmerk. Deze audit heeft voor het laatst plaatsgevonden in juli 2014. Daarbij werden twee speerpunten benoemd die bij de volgende audit in 2017 worden meegenomen. Dit zijn een klanttevredenheidsonderzoek en het jaarlijks bepalen van het zogenaamde vrij te laten bedrag. Conclusie was dat het team schulddienstverlening aan de eisen voldeed.

7.2 Kwaliteitskeurmerk NEN 8048-1 (2013) versie KIWA

In het kader van het bovenstaande kwaliteitskeurmerk wordt iedere drie jaar een kwaliteitsbeoordeling uitgevoerd door een gecertificeerde auditor. Op 3 november 2015 is deze audit binnen het team schulddienstverlening uitgevoerd en is afgesloten met het resultaat ‘voldoet’. Er waren geen kleine of grote voorwaarden waaraan niet is voldaan. Geconcludeerd is door de auditor dat het team schulddienstverlening in afdoende mate voldoet aan de normatieve eisen die worden gesteld aan een schuldverleningsorganisatie. Binnen deze audit wordt gekeken naar de Schulddienstverleningsorganisatie en de schuldhulpverleners volgens een certificeringsschema waaraan volledig voldaan moet worden. Bij het onderzoek is gekeken naar het schulddienstverleningsproces en daarbinnen in het bijzonder naar stabilisatie, betalingsregeling, schuldbemiddeling, budgetcoaching, budgetbeheer en duurzame financiële dienstverlening.

WIHW ondergaat daarnaast jaarlijks een toets van de NEN-8048- Schuldhulpverlening, hiermee borgt zij haar kwaliteit van schuldhulpverlening(dienstverlening).

Uitdaging voor het team schulddienstverlening de komende beleidsperiode is enerzijds de kwaliteit op dit niveau te handhaven en anderzijds zich meer te verbinden met de uitvoerders van de aanpalende beleidsterreinen Wmo, jeugd en onderwijs. Daarnaast met andere betrokken partijen een nog betere verbinding te realiseren met de leefwereld van de inwoners. Verder is een aantal opgaven opgenomen in de uitvoeringsagenda (bijlage) die de kwaliteit van de dienstverlening verder moeten verbeteren.

7.3 Interne kwaliteitscontrole

De juridisch adviseurs en intern controleur controleren de kwaliteit van schulddienstverlening aan de hand de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK. Per kwartaal rapporteren zij hun bevindingen en resultaten. Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan opgesteld, waarin met name de volgende doelstellingen worden geformuleerd:

- De effectiviteit en efficiency van de bedrijfsprocessen;
- De betrouwbaarheid van de financiële informatieverzorging;
- De naleving van relevante wet- en regelgeving, beleidsrichtlijnen en procedures.

De uitkomsten voortvloeiend uit de interne controle vormen een belangrijke grondslag voor de opstelling van het controleplan en de keuze van de toe te passen controle middelen door de accountant. De intern controleleur wordt rechtstreeks door de directeur van WIHW aangestuurd en is verantwoording verschuldigd aan de directeur.

Al onze schuldhulpverleners hebben een HBO werk- en denkniveau en een opleiding genoten richting Schulddienstverlening. Zij zijn breed geschoold en kijken naar ondersteunende inkomensregelingen en zorgen ervoor dat deze volledig benut worden door de klant en de schuldeisers. Onze budgetbeheerders en administratieve ondersteuner hebben een MBO werk- en denkniveau.

WIHW zorgt jaarlijks dat haar medewerkers een actualiteitencursus volgen en volgt de ontwikkeling op de voet en implementeren dit binnen de organisatie.

7.4 Kwaliteitsborging

1. Lid blijven van de NVVK en volgens de gedragscodes en richtlijnen van de NVVK Werken en de audits ondergaan.
2. De kwaliteitsafspraken vastleggen en via interne controle per kwartaal monitoren;
3. Per kwartaal rapportage over de voortgang middels de managementrapportage verantwoorden.
4. Zorg dragen voor goed en gekwalificeerd personeel.
5. Caseload beheersbaar houden.
6. NEN-certificering behouden.
7. Met toepassing van de regels uit de Wet bescherming persoonsgegevens omgaan met persoonsgegevens en zeker nadat intensiever gewerkt wordt met informele netwerken o.a met diverse toestemmingsverklaringen.

7.5 Effect-en prestatie indicatoren

In het huidige beleidsplan is een groot aantal prestatie indicatoren opgenomen. Inmiddels is er binnen het transformatieproces sociaal domein in de Hoeksche Waard een een project gestart gericht op de ontwikkeling van integrale monitoring- en sturingsinformatie. In dat kader is schulddienstverlening als onderdeel opgepakt voor het ontwikkelen van een compacte set van effect en prestatie indicatoren. Een extern bureau werkt een voorstel uit. Vandaar dat dit onderdeel als ontwikkelpunt is opgenomen in de uitvoeringsagenda. In deze fase is het daarom niet zinvol om de bestaande indicatoren in dit plan op te nemen omdat daarvoor in de plaats een compacte set zal worden ontwikkeld. Overigens zal wel met de bestaande indicatoren worden gewerkt, totdat er nieuwe zijn.

7.6 Planning & control

De evaluatie van het beleid gebeurt stelselmatig: het technische deel via de interne controle, de kwartaalrapportages aan het bestuur en de audits (NVVK en NEN). De evaluaties van de innovatieve opgaven via de uitvoeringsagenda worden via deelplannen vormgegeven en vervolgens op aangegeven momenten geëvalueerd. Dit zal voor een deel ook via de evaluatie van de transformatieagenda worden geregeld. Tevens zal met regelmaat inhoudelijk verantwoording worden afgelegd aan raden en bestuurders via themabijeenkomsten e.d..

8 Financiën

De uitvoeringskosten schulddienstverlening vallen in de volgende onderdelen uiteen

Kostensoort	Bedrag begroting 2016	Dekkingsmiddel programma zorg of bedrijfsvoering
Personeelskosten	€ 494.419	Bijdrage organisatiekosten
Overhead	Niet specifiek	Idem
Preventiebudget	€ 30.000	Bijdrage preventie schuldhulp

Het preventiebudget is bestemd voor de bekostiging van preventie-activiteiten zoals de cursussen omgaan met geld en de pilot preventie.

Het weerstandsvermogen wegens verwacht risico is vastgesteld op € 50.000 voor de jaren 2016 t/m 2019. Er is een risico voorzien in verband met eventuele noodzakelijke extra inhuur voor het voorkomen van een wachtlijst voor schuldhulpverlening.

9.1 Risicoparagraaf

Wat betreft de kosten van de schulddienstverlening is er een risico bij een toename van het aantal aanmeldingen voor het ontstaan van langere doorlooptijden variërend van geen aanmeldingen binnen twee weken een eerste gesprek, maar binnen de wettelijke vier weken. Als dit binnen vier weken niet haalbaar is dient de uitvoeringscapaciteit te worden uitgebreid om de wettelijke termijn te handhaven en wachtlijsten te voorkomen. Maar dat risico is niet groot te noemen gelet op de uitvoeringsresultaten 2015.

Andere risico's zijn er m.b.t. de raming van de kosten van de uitvoeringsagenda. We gaan uit van uitvoering binnen de aangegeven budgetten, maar mochten de budgetten voor de transformatieagenda

niet beschikbaar komen, of de subsidie van provincie of rijk worden niet ontvangen, dan is er een tegenvallende dekking. Uiteraard zal er alles aan gedaan worden om dit te voorkomen.

8.2 Financiële gevolgen uitvoeringsagenda (zie bijlage 1)

De activiteiten die vanuit de uitvoeringsagenda worden ondernomen hebben naar verwachting financiële gevolgen (bedragen zijn incl. BTW). Gelet op de meerjarenplanning zijn de kosten ook verspreid over de periode 2016-2020

nr	Opgave	Activiteiten o.a.	Raming jaarbedrag (incl. BTW)					Dekking
			2016	2017	2018	2019	2020	
1	Preventie door middel van een uitgebreid informeel signaleringsnetwerk	Aanstellen Coördinator netwerkontwikkeling 1 dag per week Voorlopig 26 wk	16.359	32.718	32.718	32.718	32.718	Via begrotingswijziging WIHW 2016.
2	Preventieve activiteiten verbreden tot onderwijsveld en werkgevers	Schrijven projectplan Opstarten communicatie met onderwijsveld, ouders en werkgevers (= apart projectonderdeel) Informeren en motiveren teams en werkgevers verzorgen gastlessen en presentaties	3.146	2.468	2.367	2.367	2.367	idem
3	Teksten en communicatie-uitingen verbeteren en zo toegankelijk mogelijk maken, tevens het gebruik van digitale communicatiemiddelen verder ontwikkelen	Opstellen communicatieplan gericht op schulddienstverlening en voortgang uitvoeringsagenda Inhuren communicatieadviseur (structureel), tekstschrijver incidenteel (incidenteel) en adviseur inzet social media	5.309	2.949	5.309	2.949	2.949	Via begrotingswijziging WIHW 2016.
4	Integraal werken vanuit WIHW (alle disciplines) met Jeugdteams en Wmo-consulenten	Mogelijk een trainingsprogramma samen met jeugdteams en Wmo-consulenten Ontwikkeling samenwerkingsvormen/werkprocessen voor integrale werkwijze	6.352	6.353	2.200	2.200	2.200	Via ombuiging binnen programma zorg van begroting WIHW. Mogelijk zijn de uren van de SBT-leden gedeeltelijk te bekostigen uit eventuele extra middelen uit transformatieprogramma (Prio integrale onderwerpen nr. 10: uitvoering communicatiestrategie)
5	Kennisgestuurd werken	Ontwikkelen meerjarig onderzoeksprogramma naar de effectiviteit van onze werkwijzen, methoden en instrumenten. Dit in samenwerking met de Hoge School van Amsterdam. Deelnemende regio zoeken voor aansluiting bij onderzoek	11.616	20.000	20.000	20.000	20.000	Mogelijk volledige dekking via subsidieprogramma ‘Vakkundig aan het werk’ waarvoor medio mei onderzoekidee kan worden ingediend. Voorwaarden en criteria nog niet precies bekend.
6	Het ontwikkelen van bruikbare compacte maar adequate monitoring- en sturinginformatie en uitbrengen periodieke rapportages.	Inzet extern bureau m.b.t. ontwikkeling van set kritische prestatie indicatoren voor monitoren prestaties en effectiviteit van de schulddienstverlening.	9.075	4.370	4.370	4.370	4.370	Betreft cofinanciering (50% van de kosten) met provincie Z-H over kosten 2016. Dekking mogelijk volledig uit transformatiebudget (Prio integrale onderwerpen nr. 1 en 2: monitorings- en sturingsinfo, ontwikkeling resp. uitbrengen rapportages). Wel via begrotingswijziging 2016 meenemen.
7	Werken met een screeningsinstrument	Selectie en aanschaf instrument inclusief onderhoud (vaste kosten) Implementatie	20.550	18.650	18.650	18.650	18.650	Via ombuiging binnen programma zorg van begroting WIHW
8	Vangnet voor ondersteuning zelfstandigen onderzoeken en waar mogelijk versterken	Onderzoek, notitie schrijven en beleidsvoorstel uitwerken. Toekomstige kosten nog onbekend (raming)	2.323	750	750	750	750	Idem
9	Doorontwikkeling pilot preventie in	Afstemming met de drie externe partijen	-	-	-	-	-	Dekking van de kosten via het preventiebudget

het kader van schuldhulpverlening	m.b.t. doorontwikkeling Andere relevante partijen betrekken bij tot stand komen convenant					
Totaal geraamde kosten 2016		74.731	89.045	86.365	84.005	74.005

Bijlage 1: Uitvoeringsagenda schulddienstverlening

De ambities die zijn neergelegd in deze beleidsnota vergen tijd en inspanningen. Daarom is gekozen voor een uitvoeringsagenda. De betrokkenheid van professionele organisaties als mede-uitvoeders van het beleid is van groot belang. Tijdens de routing naar colleges en raden heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met de professionele instellingen, te weten het Lokale Zorgnetwerk, Cavent, Gemiva en Pameijer. Met deze partijen - naast de organisaties in het maatschappelijk middenveld -, de kwartiermaker gebiedsgericht ondernemen en nog te betrekken professionals gaan we met de ambities aan de slag. Dit zal planmatig gebeuren, vandaar deze agenda.

	Opgave	Activiteiten	Tijdpad
1	Preventie door middel van een uitgebreid informeel signaleringsnetwerk	1. Aansluiten op bestaande preventieaanpak 2. Ontwikkeling informele netwerken van waaruit signalen rond dreigende schulden en andere problematieken worden opgepakt en doorgegeven op basis van toestemmingsverklaringen van de betreffende huishoudens aan uitvoerders binnen het sociaal domein. 3. Aansluiten bij kwartiermaker gebiedsgericht ondernemen m.b.t. taak: 'preventie en vroegsignalering rondom factoren die mensen kwetsbaar maken' 4. Aansluiten bij Transformatieagenda 2016-2018 waarbij preventie een strategische prioriteit is.	2016-2018
2	Preventieve activiteiten verbreden	De mogelijkheden onderzoeken en toepassen voor educatie op scholen (basis en voortgezet onderwijs) en werkgevers. Hiervoor een projectplan opstellen, op basis van het projectplan het communicatieplan uitvoeren en de activiteiten structureel gaan uitvoeren.	2017-2018
3	Teksten en communicatie-uitingen verbeteren en zo toegankelijk mogelijk maken, tevens het gebruik van digitale communicatiemiddelen verder ontwikkelen	1. Aanpassen website 2. Gebruik social media toepassen en daar continuïteit in borgen 3. Alle teksten screenen, informatiemateriaal (zoveel mogelijk digitaal)	2016-2017
4	Integraal werken vanuit WIHW	1. Aansluiten bij de transformatieagenda waarbij preventie een strategische prioriteit is 2. Training en Begeleiding management door externe deskundige 3. Training en Begeleiding uitvoerende medewerkers door deskundige	2016-2018
5	Kennisgestuurd werken	1. Regio zoeken voor deelname aan gezamenlijk onderzoeksprogramma 2. Samen met de Hogeschool van Amsterdam, domein Maatschappij en Recht, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie een onderzoeksvoorstel uitwerken als basis voor een subsidieaanvraag 3. Aansluiten bij het subsidieprogramma 'vakkundig aan het werk' van ZonMw [16]. We kunnen vanaf medio mei 2016 een aanvraag indienen.	2016-2020
6	Het ontwikkelen van bruikbare compacte maar adequate monitoring- en sturing-informatie	Tympaan zal op basis van cofinanciering met provincie Z-H kritische prestatie-indicatoren (KPI's) en een monitor ontwikkelen gericht op het meten van prestaties en effectiviteit op basis van de ambities en doelstellingen van dit beleidsplan.	2016
7	Werken met een screeningsinstrument	Meervoudig onderhandse aanbesteding organiseren, Instrument selecteren, aanschaffen en implementeren (is onderdeel van kennissturing)	2017-2020
8	Vangnet voor ondersteuning zelfstandigen onderzoeken en waar mogelijk versterken	Onderzoek, notitie schrijven en beleidsvoorstel uitwerken.	2016-2017
9	Doorontwikkelen Pilot preventie	1. Beleid afstemmen met Humanitas, 2. Startbijeenkomst met poteniele deelnemers convenant 3. Ontwerpen convenant 4. Ondertekenen convenant 5. Uitvoering gegeven aan convenant	2016-2020

16 ZonMw stimuleert gezondheidsonderzoek en zorginnovatie en kent als hoofdopdrachtgevers het Ministerie van VWS en de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO)